



Carta de Serviços – Corsan

A Empresa

A Corsan foi criada em 21 de dezembro de 1965 e instalada oficialmente em 28 de março de 1966, com o fim de promover a saúde e a qualidade de vida da população por meio da prestação de serviços de saneamento ambiental, especialmente o abastecimento de água potável e a coleta e tratamento de esgoto sanitário. É uma empresa de economia mista de capital aberto, regida pela Lei das Sociedades Por Ações (6404/1976) e pela Lei das Estatais (13303/2016), e tem como acionista controlador o Estado do Rio Grande do Sul.

Estrutura Organizacional

Conselho de Administração: órgão de deliberação colegiada, com autonomia dentro de prerrogativas e responsabilidades estabelecidas pelo Estatuto Social da Corsan e pela legislação, atuando de forma a orientar os atos de gestão da Diretoria Executiva.

Conselho Fiscal: a quem cabe representar os acionistas em sua função fiscalizadora, acompanhando os atos dos administradores.

Diretoria Executiva: responsável por gerir os negócios da Companhia, em sintonia com a visão, missão, valores, objetivos estratégicos e princípios fixados pelos integrantes da gestão. Compõe-se de Diretoria da Presidência, Diretoria Administrativa, Diretoria Comercial, Inovação e Relacionamento, Diretoria de Expansão, Diretoria de Operações, Diretoria Financeira e de Relações com os Investidores e Diretoria de Meio Ambiente e Sustentabilidade.

Ainda, mantém dez Superintendências Regionais, cujo objetivo é promover a aproximação entre a gestão dos serviços prestados e os 317 municípios atendidos, assistindo cerca de 6 milhões de gaúchos, o que representa 2/3 da população do Rio Grande do Sul.

Missão

Prestar serviços de excelência em saneamento básico nos segmentos e na área em que atua, cumprindo o seu papel social, ambiental e econômico, gerando valor às partes interessadas.

Visão 2016-2019

Em 2019, manter a universalização da cobertura de água e atender 30% da população urbana com a utilização do sistema de esgotamento sanitário de modo sustentável e com a garantia da satisfação dos clientes.

Visão 2030

Em 2030, ser reconhecida pela universalização dos serviços de abastecimento de água, por atender 70% da população urbana utilizando o sistema de esgotamento sanitário, pela excelência dos seus serviços e produtos e pela consolidação de novos negócios.

Valores

Sustentabilidade
Responsabilidade social
Ética
Transparência
Produtividade, segurança e eficiência
Gestão compartilhada
Valorização das pessoas
Integração entre as áreas



Política da Qualidade

A Companhia Riograndense de Saneamento, em busca da excelência na prestação de serviços de saneamento básico, adota como principais diretrizes da gestão da qualidade:

- Buscar a satisfação dos clientes por meio da identificação das suas necessidades e respeito aos compromissos assumidos;
- Atender aos requisitos aplicáveis aos produtos e serviços fornecidos;
- Melhorar continuamente a qualidade dos produtos e serviços prestados;
- Desenvolver a gestão organizacional e os recursos humanos visando ao comprometimento com a melhoria da gestão e dos resultados.

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

App Corsan

Possibilita acesso facilitado, eficiente, atual e capaz de atender às necessidades dos clientes conectados via celular, proporcionando mais agilidade na prestação de serviço da companhia. O App Corsan está disponível para os sistemas Android e iOS.

Atualmente, entre as funcionalidades do App Corsan são as seguintes:

- Agendamento de atendimento presencial nas Unidades de Saneamento;
- Alterar data de vencimento da fatura;
- Alterar endereço de entrega da fatura;
- Cadastro de e-mail para recebimento mensal das faturas;
- Conserto de caixa de inspeção de esgoto;
- Encerramento de contrato;
- Indicadores de qualidade da água;
- Informar falta d'água em seu imóvel;
- Informar sobre buraco na via pública ocasionados por obras da Corsan;
- Informar vazamentos de água ou esgoto;
- Limpeza de via pública (solicitar remoção de restos de material, sujeira ou entulhos deixados após execução de serviços pela Corsan);
- Parcelamento de dívida;
- Pesquisar os endereços das Unidades de Saneamento da Corsan;
- Reparos de chuveiro público;
- Solicitação de execução do serviço de Limpeza de Fossa (agendamento);
- Trocar titular da conta;
- Verificar a situação do abastecimento;
- Verificar o histórico de solicitações e protocolos;
- Visualizar a situação das últimas 12 faturas;
- Visualizar as faturas em aberto e o código de barras para pagamento das mesmas (inclusive aquelas cadastradas como débito em conta).

Call Center

A Corsan disponibiliza atendimento gratuito, 24 horas por dia, sete dias por semana, pelo número 0800 646 6444, acessível para telefones fixos ou móveis, no âmbito do estado do Rio Grande do Sul. O atendimento segue regramentos previstos na Lei do SAC e demais legislações atinentes ao serviço.

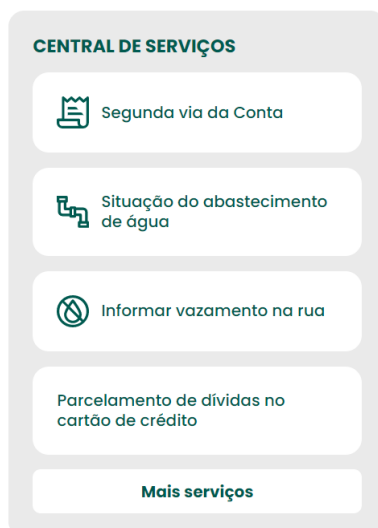
Dentre os padrões que visam a atender com eficiência, qualidade e respeito ao usuário e que são práticas inerentes ao serviço prestado pelo *Call Center* da Corsan, mencionamos os seguintes:

- No início do atendimento, é fornecido ao cliente um número de protocolo, proporcionando segurança e possibilidade de acompanhamento da demanda nos diversos canais de relacionamento;
- Todas as ligações para o *Call Center* são gravadas e estão disponíveis aos clientes que, porventura, solicitarem o envio da mesma, sendo mantido sigilo das informações prestadas; A gestão das solicitações recebidas pelo *Call Center* é realizada por meio do mesmo sistema que é utilizado no atendimento presencial nas Unidades de Saneamento, padronizando e agregando qualidade e eficiência no acompanhamento das demandas pelos diversos canais de relacionamento da Corsan.

Central de Serviços

O site da Corsan disponibiliza, além de notícias e informações institucionais, conteúdos voltados aos clientes, como por exemplo: modelo de conta, sistema tarifário, explicações sobre os serviços de água e esgoto (tratamento, distribuição e coleta), educação ambiental, uso racional da água e, finalmente, a Central de Serviços, que oferece ao cidadão diversas possibilidades, tais como:

- Acompanhar andamento de solicitações;
- Agendamento para atendimento presencial nas Unidades de Saneamento;
- Alterar data de vencimento da fatura;
- Alterar endereço de entrega da fatura;
- Cadastro de e-mail para recebimento mensal das faturas;
- Emitir a certidão negativa de débito;
- Emitir a segunda via da fatura;
- Emitir laudo de qualidade da água distribuída;
- Encerramento de contrato;
- Indicadores de qualidade da água;
- Informar falta de água em seu imóvel;
- Informar sobre buraco na via pública ocasionados por obras da Corsan;
- Informar vazamento em seu hidrômetro ou quadro de água;
- Limpeza de via pública (solicitar remoção de restos de material, sujeira ou entulhos deixados após execução de serviços pela Corsan);
- Parcelamento de dívida;
- Reparos de chuveiro público;
- Tirar dúvidas na seção Perguntas Frequentes;
- Trocar titular da conta;
- Verificar a situação do abastecimento (interrupções no fornecimento de água, programadas ou não);
- Verificar o endereço das Unidades de Saneamento, acessando o mapa logo abaixo de Perguntas Frequentes.



Atendimento Online (chat)

O Atendimento Online (Chat) está disponível no site www.corsan.com.br, em janela específica localizada no canto inferior direito da tela inicial. É um canal que agrega satisfação e comodidade aos usuários e possibilita, também, pleno atendimento aos deficientes auditivos e a clientes que estão fora do Rio Grande do Sul.

O Atendimento Online (Chat) é gratuito e está disponível 24 horas por dia e sete dias por semana, e, além da prestação de informações sobre os serviços da Companhia, é possível solicitar alguns serviços diretamente neste canal.



O atendimento é feito por um atendente virtual (bot/robô), disponível 24 horas, desenvolvido de forma personalizada para a Corsan visando proporcionar maior agilidade no atendimento ao cliente, através de processos automatizados.

Ao acessar esse canal, o cliente obtém informações sobre os serviços da Corsan, pode consultar a Situação do Abastecimento e acessar a 2ª via ou código de barras direto pela ferramenta, otimizando seu tempo. O chatbot está integrado com o sistema comercial da Corsan, e informa a ocorrência de desabastecimento após o cliente digitar o nome do município, além de emitir a 2ª via ou código de barras a partir dos dados digitados pelo usuário. O bot também direciona os clientes aos serviços disponíveis na Central de Serviços, no site.

A ferramenta foi desenvolvida utilizando inteligência artificial, sendo aperfeiçoada constantemente, através de treinamentos, implementados a partir dos termos utilizados pelos clientes nos canais de relacionamento.

Fale Conosco

O Fale Conosco está disponível no site www.corsan.com.br e no App Corsan. Neste canal, o atendimento é realizado por meio do preenchimento de formulário específico, que envia automaticamente para a área de relacionamento com o cliente aquilo que o usuário demandar, que pode ser: dúvidas, questionamentos, sugestões, reclamações, solicitações de serviços, dentre outros. Cada contato é registrado no sistema de acompanhamento de demandas e ganha um número de protocolo.

Fale Conosco

Em caso de urgência recomendamos que seja feito contato pelo fone 0800 646 6444 ou na Unidade de Saneamento mais próxima.

Nome completo	
E-mail	
Telefone	O que deseja fazer ▾
Cidade ▾	
Endereço ou Código do Imóvel	
Mensagem	
ENVIAR	

Redes Sociais

Atendimento aos clientes diretamente através páginas oficiais da companhia no *Facebook* e *Twitter*. A rede social possibilita ao usuário revelar seus gostos e necessidades, permitindo que a empresa tenha uma boa compreensão das demandas atuais do setor, visando a atingir um segmento de usuários diferente daqueles que corriqueiramente utilizam os demais canais de relacionamento. Partindo dessa premissa, foi instituída dentro da Superintendência de Relacionamento com o Cliente uma célula de Relações Públicas (RP) responsável pela gestão do atendimento ao cliente nestes canais.

Atualmente, o atendimento inicial às mensagens recebidas pelo perfil oficial da Corsan no *Facebook* é feito pelo atendente virtual (bot/robô), que está treinado para informar a situação do abastecimento e emitir segunda via e código de barras das faturas pendentes. Além destes serviços, o bot direciona os clientes à Central de Serviços, quando solicitam algum serviço disponível neste canal, ou transfere a demanda ao atendimento da equipe especializada.

O atendimento aos comentários referentes a serviços comerciais nas publicações da Corsan no *Facebook* e *Twitter* é realizado pela equipe de atendentes, direcionando as demandas às áreas competentes, Unidades de Saneamento ou registrando as solicitações no sistema.

Torpedo SMS - mensagem de texto via celular

Proporciona agilidade na disseminação de informações relativas a ocorrências de interrupção de abastecimento de água à população (de acordo com as diferentes regiões da cidade), bem como para comunicados específicos relativos aos serviços prestados, dicas, avisos de débitos e status das solicitações realizadas.

No que se refere às informações sobre desabastecimento, o sistema de envio de mensagens via Torpedo SMS atua da seguinte forma:

- **Proativa:** a equipe de relacionamento da Corsan realiza um acompanhamento das situações de desabastecimento registradas no banco de ocorrências. Aquelas de grande impacto na localidade ou programadas para uma data futura (ex.: manutenções preventivas) são comunicadas aos usuários via Torpedo SMS.

Unidade de Saneamento

As Unidades de Saneamento da Corsan nas cidades são o principal posto de atendimento presencial. O endereço das Unidades de Saneamento pode ser encontrado na Central de Serviços, localizada no site www.corsan.com.br.

Atualmente, na maioria das cidades, o atendimento presencial é realizado mediante agendamento prévio. Em algumas cidades, de menor porte, não é necessário agendamento. O agendamento do atendimento presencial visa oferecer maior comodidade aos clientes e otimizar o atendimento na Unidade de Saneamento, sendo possível trabalhar de forma planejada e evitando fila de espera dos usuários.

O cliente pode agendar o atendimento através do site www.corsan.com.br, do App Corsan ou do *Call Center*, escolhendo o serviço desejado e uma das datas e horários disponíveis e verificar em quais cidades não é necessário o agendamento do atendimento presencial.

Todo atendimento realizado fica registrado no sistema comercial e gera um número de protocolo, proporcionando segurança e possibilidade de acompanhamento da demanda por parte do usuário nos diversos canais de relacionamento.

Totens de autoatendimento

Em setembro de 2020 a Corsan, através da SURC, contratou 320 totens de autoatendimento, que estão sendo instalados nas principais Unidades de Saneamento e em outros locais estratégicos do Rio Grande do Sul.

Minha sugestão: Desde setembro 2020 a Corsan, através da SURC, disponibiliza totens de autoatendimento que estão sendo instalados nas principais Unidades de Saneamento e em outros locais estratégicos do Rio Grande do Sul

O objetivo dos totens é propiciar mais facilidade aos clientes com atendimento ~~se dá~~ através de uma interface intuitiva, com uma ampla tela sensível ao toque (*touchscreen*), além de possibilitar, quando instalados nas Unidades de Saneamento, que os atendentes locais possam dar mais atenção ao atendimento de serviços específicos que demandem maior complexidade.

Ao disponibilizar os totens, a Corsan oferece mais um canal digital de relacionamento com o cliente, sem necessidade de agendamento e possibilidade de acesso rápido a vários serviços. Inicialmente, os serviços disponibilizados nos totens de autoatendimento são os seguintes:

- Agendar atendimento presencial nas Unidades de Saneamento;
- Cadastro do e-mail para recebimento da fatura mensalmente;
- Emissão da 2ª via de fatura simplificada;
- Informar sobre vazamento de água e/ou esgoto na rua e/ou calçada;
- Informar sobre vazamento de água quadro;
- Pagamento de tarifas dos serviços de água e esgoto com cartão de crédito ou débito;
- Realização de parcelamento de dívidas no cartão de crédito;
- Verificar a situação do abastecimento na localidade.

Estamos sempre trabalhando para disponibilizar novos serviços nos totens de autoatendimento.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Retorno ao cliente

A Corsan disponibiliza aos usuários dos canais de relacionamento a ferramenta de Retorno ao Cliente, que consiste no envio de mensagem de texto para o celular ou para o e-mail do usuário, sempre que o mesmo encaminhar uma demanda à Corsan. A mensagem enviada informa o número de protocolo, o nome da solicitação, bem como o andamento da sua demanda.

Tempo de espera para atendimento e prazos para a realização dos serviços

O tempo de espera para atendimento varia de acordo com as características de cada canal. Por exemplo, o tempo médio de espera do nosso *Call Center* é abaixo dos 90 segundos. O prazo para a realização dos serviços depende de sua natureza: boa parte é executada imediatamente, como atualizações cadastrais, emissão de segundas vias da fatura e fornecimento de informações. Serviços emergenciais, como, por exemplo, os vazamentos,

são realizados em até 24 horas. A vistoria para atender solicitações de novas ligações, por exemplo, deve ser feita em até dez dias, e, após a apresentação de documentos pelo cliente, a ligação tem prazo de sete dias para ser executada.

Para saber todos os serviços disponíveis, bem como os seus prazos, vá até o final desta Carta de Serviços e veja a lista completa.

Sistema Tarifário

O Sistema Tarifário da Corsan pode ser consultado diretamente na Central de Serviços localizada no site www.corsan.com.br. A tabela adotada varia em função da categoria do consumidor e da Agência Reguladora do município. Todas as tarifas de água, contudo, são compostas por duas frações: uma parte fixa, referente ao serviço básico, e outra variável, calculada em função do consumo medido pelo hidrômetro. É somente sobre essa segunda fração que incide a tarifa do serviço de esgoto, que é cobrado apenas quando houver rede de esgoto disponível. Neste caso, mesmo que o imóvel não esteja conectado à rede, o pagamento é devido. Saiba mais sobre a Cobrança por Disponibilidade do Sistema de Esgotamento Sanitário diretamente no site www.corsan.com.br.

Fiscalização

A Corsan realiza, por meio de seus Agentes Comerciais Externos, ações permanentes de fiscalização por meio de vistorias que visam identificar irregularidades que, quando encontradas, gerarão os Autos de Constatação de Irregularidade. Além da aplicação de multa, conforme Tabela de Infrações, poderão ser cobrados, ainda, eventuais danos constatados nos equipamentos de medição e demais instalações, bem como a revisão do faturamento.

A Corsan poderá suspender o fornecimento, após prévia comunicação ao usuário, quando identificar a ocorrência de qualquer uma das seguintes situações:

- Interdição da obra ou imóvel;
- Paralisação da construção;
- Não atendimento às medidas de contingência e de emergência;
- Falta ou atraso de pagamento das obrigações contratuais;
- Impedimento do livre acesso ao quadro ou às instalações de equipamento de medição da Corsan;
- Irregularidades nas instalações prediais que possam afetar a eficiência dos serviços da Corsan;
- Derivação do ramal predial antes do quadro;
- Derivação ou ligação interna de água e/ou de canalização de esgoto para outro prédio e/ou economia;
- Emprego de bombas de sucção diretamente ligadas a hidrômetros, ramais ou distribuidores, salvo exceções estabelecidas em norma própria;
- Interconexões perigosas suscetíveis de contaminarem os distribuidores públicos e causarem danos à saúde de terceiros;
- Violação do limitador de pressão;
- A pedido do cliente, tratando-se de imóvel não condominial, comprovadamente desocupado;
- Intervenção indevida no ramal predial de água e/ou ramal coletor de esgoto.

Mais informações sobre ações de fiscalização, constatações de irregularidades, direitos e deveres dos clientes podem ser obtidas no RSAE – Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto, disponível em www.corsan.com.br.

Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação, de hábitos e de percepções dos clientes dos serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto sanitário de cidades atendidas pela Corsan traz ao conhecimento da gestão informações de abrangência geral, de maneira ampla, mas também abordando aspectos específicos, considerando cada cidade pesquisada, além da avaliação da imagem e do grau de conhecimento da empresa e dos serviços por ela prestados. A pesquisa é realizada a cada dois anos e o seu resultado é amplamente divulgado na mídia.

Canal de Denúncias (exclusivo para denúncias contra funcionários e terceirizados)

A Corsan disponibiliza no site www.corsan.com.br, para toda a sociedade, um canal em que recebe qualquer tipo de denúncias contra funcionários e terceirizados, mediante registro e fornecimento de protocolo ao denunciante. Após triagem que identifica aquelas que preenchem os requisitos de admissibilidade, as denúncias são objeto de apuração e investigação. O denunciante poderá acompanhar a evolução do processo e, caso tenha se identificado ao efetuar a denúncia, receberá retorno das providências adotadas, via e-mail.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Além do canal específico para denúncias, o usuário, entrando em contato com um dos canais de relacionamento da Corsan (App Corsan, *Call Center*, Unidades de Saneamento, Tudo Fácil, Redes Sociais e Fale Conosco), poderá apresentar qualquer tipo de manifestação, tendo o retorno sobre sua demanda garantido.

Saúde e Ambiente

Sabemos que as ações de saneamento são fundamentais no cuidado do Meio Ambiente e para a Saúde Pública.

Sendo assim, a adoção dos seguintes cuidados básicos, por parte dos usuários, torna a ação da Corsan mais efetiva:

Limpeza de Reservatórios

Para ter a garantia de que a água consumida em cada residência tenha a mesma qualidade de quando sai da Estação de Tratamento, é indispensável que os reservatórios particulares (caixas-d'água) sejam limpos periodicamente.

Consumo consciente

A água é um recurso finito e não pode ser desperdiçada. Recomendamos a utilização com parcimônia, especialmente em períodos de escassez e de alto consumo.

Descarte de óleo de cozinha

O funcionamento do sistema de esgotamento sanitário depende de sua correta utilização, evitando-se o descarte de objetos sólidos e líquidos oleaginosos pela tubulação. Orientamos que seja realizado o descarte adequado desses materiais.



SERVIÇOS DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS

Serviços relativos a faturas

2ª via da fatura

Descrição: Cliente solicita a emissão da segunda via da fatura.

Documentação: CPF do usuário e Código do Imóvel.

Procedimentos e prazos: Emissão instantânea da 2ª via ou envio pelos Correios, conforme canal de relacionamento escolhido.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Chat, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços, App Corsan e totem de autoatendimento (totem vai aqui ou em fatura simplificada?).

Cadastro/cancelamento de e-mail para recebimento da fatura mensal

Descrição: Cliente solicita cadastro do seu e-mail para recebimento da fatura mensal de água, ou cancelar cadastro solicitado anteriormente.

Documentação: Código do Imóvel, CPF e nome do usuário.

Procedimentos e prazos: A alteração se dará a partir da próxima competência.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, App Corsan, Tudo Fácil, Redes Sociais (só PJ), Central de Serviços, Fale Conosco (só PJ) e totem de autoatendimento.

Certidão negativa de débito

Descrição: Cliente solicita documento que ateste que está adimplente com a Corsan.

Documentação: CPF e Código do Imóvel.

Procedimentos e prazos: A geração do documento é imediata.

Canais de relacionamento: Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, App Corsan e Central de Serviços.

Código de barras da fatura

Descrição: Cliente solicita o código de barras da fatura.

Documentação: CPF do usuário e Código do Imóvel.

Procedimentos e prazos: Acesso instantâneo.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Chat, App Corsan, Central de Serviços e totem de autoatendimento.

Demonstrativo da fatura em Braille

Descrição: Cliente solicita a emissão da fatura em Braille, sistema de escrita/leitura utilizado por deficientes visuais.

Documentação: CPF do usuário e Código do Imóvel.

Procedimentos e prazos: A alteração se dará a partir da próxima competência.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, App Corsan e Central de Serviços.

Dia de vencimento

Descrição: Cliente solicita que seja modificada a data de vencimento de sua fatura.

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: A alteração se dará a partir da próxima competência.



Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Redes Sociais (só PJ), Fale Conosco (só PJ), App Corsan e Central de Serviços.

Endereço de entrega

Descrição: Cliente solicita que a fatura referente ao seu imóvel seja entregue em endereço diverso de onde é prestado o serviço de abastecimento de água e/ou coleta de esgotos.

Documentação: CPF ou CNPJ e nome do usuário, Código do Imóvel e novo endereço de entrega.

Procedimentos e prazos: A alteração se dará a partir da próxima competência.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Redes Sociais (só PJ), Fale Conosco (só PJ), App Corsan e Central de Serviços.

Extrato das últimas faturas

Descrição: Cliente deseja ser informado sobre as últimas faturas emitidas (valores, datas, etc.) para o seu imóvel.

Documentação: CPF e Código do Imóvel.

Procedimentos e prazos: A informação é imediata.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Chat, Unidade de Saneamento e Tudo Fácil.

Parcelamento de dívida

Descrição: Cliente solicita a divisão de um valor, em parcelas, referente a um serviço ou uma dívida, para pagamento em prazos determinados.

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário da fatura ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: Para concessão de parcelamento, o valor de entrada e o número de parcelas em que poderá ser efetuado o pagamento será fixado em norma específica da Corsan.

Canais de relacionamento: Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, *Call Center*, Central de Serviços, App Corsan e totem de autoatendimento.

Cadastro

Atualização Cadastral

Descrição: Cliente solicita atualização de dados pessoais (e-mail, telefone, etc.).

Documentação: CPF e Código do Imóvel.

Procedimentos e prazos: A alteração é imediata.

Canais de relacionamento: Unidade de Saneamento, Tudo Fácil e Central de Serviços.

Solicitação de cadastro para Tarifa Social

Descrição: Desconto tarifário concedido pela Corsan aos imóveis residenciais cujos usuários são:

1. BENEFICIÁRIO DE PROGRAMAS SOCIAIS
2. MORADOR DE CONDOMÍNIO DO MINHA CASA MINHA VIDA COM SOMENTE UMA LIGAÇÃO DE ÁGUA - FAIXA 1
3. MORADOR DE CONDOMÍNIO DO MINHA CASA MINHA VIDA COM LIGAÇÃO INDIVIDUAL DE ÁGUA - FAIXA 1)
4. BENEFICIÁRIO DA TARIFA COMERCIAL SUBSIDIADA - C1

5. MORADORES DE COMUNICADADES QUILOMBOLAS

A concessão da Tarifa Social depende do atendimento aos critérios estabelecidos para cada caso.

Documentação: Documentos pessoais e que comprovem vínculo com o imóvel e, conforme o caso:

BENEFICIÁRIO DE PROGRAMAS SOCIAIS:

- Documento para comprovar o vínculo com o imóvel solicitante (exemplos: original de Luz, Telefonia ou condomínio, e, em caso de inquilino, o contrato de locação do imóvel registrado em cartório).
- Documento que comprove o recebimento de subsídio por um dos programas sociais do Governo Estadual, Municipal ou Federal

MORADOR DE CONDOMÍNIO DO MINHA CASA MINHA VIDA COM SOMENTE UMA LIGAÇÃO DE ÁGUA - FAIXA 1:

- Ata de condomínio (atestando a eleição do síndico)
- Documento para comprovar o vínculo com o imóvel solicitante (exemplos: original de Luz, Telefonia ou condomínio, e, em caso de inquilino, o contrato de locação do imóvel registrado em cartório).
- Documento que comprove a condição do condomínio como integrante do Programa Minha Casa Minha Vida - Faixa 1

MORADOR DE CONDOMÍNIO DO MINHA CASA MINHA VIDA COM LIGAÇÃO INDIVIDUAL DE ÁGUA - FAIXA 1:

- Contrato com a Caixa Econômica Federal devidamente assinado, comprovando que está enquadrado na Faixa de Renda 1.
- Documento para comprovar o vínculo com o imóvel solicitante (exemplos: original de Luz, Telefonia ou condomínio, e, em caso de inquilino, o contrato de locação do imóvel registrado em cartório).

BENEFICIÁRIO DA TARIFA COMERCIAL SUBSIDIADA - C1:

- O usuário do imóvel deve comparecer na Unidade de Saneamento mais próxima para fazer solicitação de vistoria. Caso possua alguma documentação comprobatória de direito real sobre o imóvel, é necessário que leve e apresente no momento do atendimento.

MORADORES DE COMUNICADADES QUILOMBOLAS:

- Declaração emitida pela Prefeitura ou outro órgão competente declarando que o usuário reside em comunidade quilombola

Procedimentos e prazos: Corsan realiza vistoria no local e comunica o cliente em até 20 dias.

Canais de relacionamento: Unidade de Saneamento e Tudo Fácil.

Encerramento da relação contratual entre Corsan e o usuário do imóvel

Descrição: O usuário do imóvel deseja encerrar sua relação contratual com a Corsan.

Documentação: RG, CPF e um dos seguintes documentos:

- Matrícula do imóvel;
- Escritura Pública de compra e venda;
- Contrato de Compra e Venda do imóvel;
- Contrato de locação do imóvel;
- Certidão de óbito (e anuência dos demais herdeiros, se houver);
- Termo de Uso;

- Termo de cedência emitido por órgão público federais, estaduais ou municipais, conforme previsto no art. 57 do RSAE;
- Termo declaratório de locação ou cedência;
- Contrato Social e CNPJ, no caso de pessoa jurídica.

Procedimentos e prazos: Após o encerramento do contrato será emitida notificação ao imóvel para que o eventual novo usuário comprove seu vínculo com o imóvel junto a Corsan. No prazo de 10 dias após a notificação, em não havendo apresentação de novo usuário (proprietário ou temporário), ocorrerá a suspensão do abastecimento.

Canais de relacionamento: Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços e App Corsan.

Revisão cadastral

Descrição: Cliente informa alterações do cadastro do seu imóvel (número do imóvel, categoria de uso, quantidade de economias etc.).

Documentação: Código do Imóvel ou endereço ou nome do usuário.

Procedimentos e prazos: é realizada vistoria no local em até dez dias.

Canais de relacionamento: Call Center, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Redes Sociais e Fale Conosco.

Troca de titularidade / Alteração do usuário

Descrição: Alteração no cadastro comercial da Corsan do nome do usuário do imóvel

Documentação: RG, CPF e um dos seguintes documentos que comprove vínculo com o imóvel:

- Matrícula do imóvel;
- Escritura Pública de compra e venda;
- Contrato de Compra e Venda do imóvel;
- Contrato de locação do imóvel;
- Certidão de óbito (e anuência dos demais herdeiros, se houver);
- Termo de Declaração de Posse Mansa, Pacífica e Contínua para fim residencial;
- Termo de Uso;
- Termo de cedência emitido por órgão público federais, estaduais ou municipais, conforme previsto no art. 57 do RSAE;
- Termo declaratório de locação ou cedência;
- Cópia da certidão de casamento e/ou declaração de união estável, juntamente com comprovante de vínculo com o imóvel;
- Contrato Social e CNPJ, no caso de pessoa jurídica.

Procedimentos e prazos: Com a apresentação de um dos documentos listados acima, a alteração passa a correr a partir da próxima competência.

Canais de relacionamento: Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços e App Corsan.

Água / Consumo

Histórico de consumo/leituras

Descrição: Cliente deseja ser informado sobre as últimas leituras efetuadas no hidrômetro do seu imóvel.

Documentação: CPF e Código do Imóvel.

Procedimentos e prazos: Após fornecer CPF e código, a informação é imediata.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento e Tudo Fácil.

Confirmação de leitura

Descrição: Cliente solicita que se confirme a leitura (medição) registrada pelo seu hidrômetro.

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: é realizada vistoria no local em até cinco dias.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Redes Sociais e Fale Conosco.

Água com gosto, cheiro ou suja

Descrição: Cliente reclama da qualidade da água servida por apresentar características não aceitáveis.

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: Corsan propõe teste para verificar se o problema não é na caixa d'água do imóvel. Se necessário, realiza expurgo na rede de abastecimento. Por fim, a Companhia realiza a coleta e faz a análise da água em até 48 horas.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços, App Corsan, Redes Sociais (PJ) e Fale Conosco (PJ).

Laudo de qualidade da água

Descrição: Cliente solicita laudo de qualidade da água.

Documentação: Código do Imóvel e competência (laudo de qualidade da água) ou município e período (indicadores de qualidade da água).

Procedimentos e prazos: Acesso imediato aos laudos e indicadores disponíveis no site. Laudos específicos devem ser solicitados através do Fale Conosco.

Canais de relacionamento: Central de Serviços, App Corsan e Fale Conosco.

Muita pressão

Descrição: Cliente reclama que a pressão da água servida está muito alta.

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: Corsan realiza vistoria no local em até 48 horas.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços, App Corsan, Redes Sociais (PJ) e Fale Conosco (PJ).

Pouca pressão

Descrição: Cliente relata que a pressão da água servida em seu imóvel é baixa.

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: Corsan realiza vistoria no local em até 24 horas.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços, App Corsan, Redes Sociais (PJ) e Fale Conosco (PJ).

Religação abastecimento de água (informativa)

Descrição: Cliente teve seu abastecimento cortado e deseja saber como proceder para religar a água.

Documentação: Código do Imóvel, CPF do usuário ou endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: Após realizado o parcelamento ou pagamento da dívida que motivou a suspensão do abastecimento, a Corsan tem até 48 horas para efetuar a religação. Importante ressaltar que os agentes bancários podem levar de dois a cinco dias para repassar o pagamento à Corsan. Para agilizar o processo, o usuário pode procurar atendimento presencial na Unidade de Saneamento ou no Tudo Fácil e apresentar o comprovante de pagamento da dívida. Ainda, para que se proceda a religação, é imprescindível que o cadastro do cliente esteja atualizado.

Canais de relacionamento:

- Informações: *Call Center*, Chat, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Redes Sociais e Fale Conosco.
- Comprovar pagamento ou parcelar dívidas: *Call Center*, Unidade de Saneamento ou Tudo Fácil.

Ligação nova de água e/ou esgoto

Descrição: Cidadão solicita uma nova ligação de água e/ou esgoto para o seu imóvel.

Documentação: Apresentação de RG e CPF, juntamente com a documentação comprobatória de propriedade, posse ou outro direito real sobre o imóvel, como por exemplo: matrícula atualizada, escritura pública, contrato de compra e venda, contrato de locação, dentre outros. Ainda, deve ser apresentada declaração de que não se trata de parcelamento de solo (emitida pela Secretaria Municipal competente), bem como autorização para abertura de vala (emitida pela Prefeitura).

Procedimentos e prazos: É realizada vistoria no local em até dez dias. Constatada a viabilidade técnica da ligação, o cliente é notificado e deve apresentar a documentação. O serviço é realizado em um prazo de sete dias.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento e Tudo Fácil.

Falta de água

Descrição: Cliente relata falta de abastecimento de água.

Documentação: Pelo menos uma das seguintes informações: Código do Imóvel, endereço, CPF, CNPJ, nome do titular da fatura ou usuário.

Procedimentos e prazos: Caso não haja ocorrência de desabastecimento na região onde situa-se o imóvel do cliente, é realizada a verificação *in loco*, que pode ocorrer em até 24 horas.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços, App Corsan e totem de autoatendimento.

Situação do abastecimento

Descrição: Consulta às ocorrências de interrupção do abastecimento de água, programadas ou não.

Documentação: Informação do município.

Procedimentos e prazos: Acesso imediato.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Chat, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços, App Corsan e totem de autoatendimento.

Suspensão a pedido do usuário

Descrição: Cliente solicita a suspensão do fornecimento de água ao seu imóvel.

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: O imóvel deve estar desocupado, não possuir fonte alternativa de abastecimento e o cadastro deve estar atualizado. É realizada vistoria no imóvel em até cinco dias, e, em estando apto ao corte, é enviada uma conta final com o valor do consumo e do serviço de corte. Após pagamento da conta final, o corte é realizado em até sete dias. O prazo de duração da suspensão é de 24 meses. Após esse período, será emitida uma fatura com valor referente ao serviço de vistoria no imóvel para a renovação da suspensão do abastecimento. Caso tenha interesse em prorrogar a suspensão por mais 24 meses, o cliente deverá quitar a fatura da renovação e, caso a vistoria comprove que o imóvel ainda permanece nas condições que configuram corte a pedido, o prazo será reiniciado. Caso tenha interesse em religar o abastecimento no imóvel, é necessário comparecer à Unidade de Saneamento para solicitar o cancelamento da fatura da renovação, sob pena de ter o nome incluído nos órgãos de restrição ao crédito. Após cancelada a fatura, a Corsan religa o abastecimento em até 48 horas.

Canais de relacionamento: Unidade de Saneamento e Tudo Fácil.

Serviços referentes a vazamentos

Vazamento de água na rua/calçada

Descrição: Cliente relata a ocorrência de perda de água devido ao rompimento da canalização da rede de distribuição.

Documentação: Informar o endereço do local com problema.

Procedimentos e prazos: É realizada vistoria no local em até 24 horas.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços, App Corsan e totem de autoatendimento.

Vazamento de esgoto na rua/calçada

Descrição: Cliente relata a ocorrência de rompimento ou entupimento da canalização de esgoto na rua ou calçada.

Documentação: Informar o endereço do local com problema.

Procedimentos e prazos: É realizada vistoria no local em até 48 horas.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços e App Corsan e totem de autoatendimento.

Vazamento no quadro

Descrição: Cliente relata ocorrência de vazamento de água nas instalações do quadro (tubulação exposta que aloja o hidrômetro).

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: É realizada vistoria no local em até 24 horas.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços, App Corsan e totem de autoatendimento.

Vazamento de hidrante

Descrição: Cliente relata ocorrência de vazamento de água nas instalações do hidrante

Documentação: Informar o endereço do local com problema.

Procedimentos e prazos: É realizada vistoria no local em até 24 horas.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços e App Corsan.

Serviços no hidrômetro / quadro / ramal / instalações

Calibração/aferição do hidrômetro

Descrição: Cliente deseja verificar se a precisão do registro do hidrômetro ou do sistema de medição está de acordo com os padrões normais.

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: Corsan retira hidrômetro, realiza os testes (afere), comunica o cliente sobre o resultado e recoloca o mesmo ou outro hidrômetro no local em até 30 dias.

Canais de relacionamento: Unidade de Saneamento e Tudo Fácil.

Conserto de caixa de inspeção de esgoto

Descrição: Cliente informa que a caixa coletora de esgotos (caixa de inspeção ou de calçada) está quebrada ou danificada.

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: É realizada vistoria no local em até 48 horas.

Canais de relacionamento: Call Center, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços e App Corsan, Redes Sociais (PJ) e Fale Conosco (PJ).

Hidrômetro com vazamento

Descrição: Cliente informa que o seu hidrômetro, ou o de terceiros, apresenta vazamento na carcaça ou na relojoaria.

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: Corsan realiza o conserto em até 24 horas.

Canais de relacionamento: Call Center, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, App Corsan, Central de Serviços, Redes Sociais (PJ) e Fale Conosco (PJ).

Hidrômetro embaçado

Descrição: Cliente relata que seu hidrômetro apresenta o visor embaçado, dificultando a realização da leitura.

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: Corsan realiza a substituição do hidrômetro em até dez dias.

Canais de relacionamento: Call Center, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços, App Corsan, Redes Sociais (PJ) e Fale Conosco (PJ).

Hidrômetro furtado

Descrição: Cliente comunica que o hidrômetro foi furtado do quadro de água do imóvel.

Documentação: Cópia do boletim de ocorrência, Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: é realizada instalação de novo hidrômetro em até 24 horas.

Canais de relacionamento: Call Center, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Redes Sociais e Fale Conosco.

Hidrômetro parado

Descrição: Cliente relata que seu hidrômetro está parado em razão de defeito de funcionamento.

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: Corsan realiza a substituição do hidrômetro em até dez dias.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços, App Corsan, Redes Sociais (PJ) e Fale Conosco (PJ).

Hidrômetro quebrado/violado

Descrição: Cliente relata que hidrômetro apresenta sua cúpula quebrada ou violada, o que dificulta ou distorce a realização da leitura e a precisão da medição.

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: Corsan realiza a substituição do hidrômetro em até dez dias.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços, App Corsan, Redes Sociais (PJ) e Fale Conosco (PJ).

Hidrômetro virado

Descrição: Cliente relata que o hidrômetro instalado no quadro de água encontra-se com seu mecanismo de medição no sentido oposto ao fluxo normal da água.

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: Corsan realiza o conserto e comunica ao cliente por escrito com informação da leitura registrada em até dez dias.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços, App Corsan, Redes Sociais (PJ) e Fale Conosco (PJ).

Mudança local do ramal ou quadro

Descrição: Cliente deseja mudar de lugar o quadro de água ou o ramal que abastece seu imóvel.

Documentação: Código do Imóvel, CPF e nome do usuário.

Procedimentos e prazos: Havendo viabilidade técnica, a Corsan realiza o serviço no local, conforme agendamento com o cliente no momento da solicitação.

Canais de relacionamento: Unidade de Saneamento e Tudo Fácil.

Registro do quadro

Descrição: Cliente relata problemas no funcionamento do registro (válvula) do quadro (tubulação do hidrômetro).

Documentação: Código do Imóvel e nome do usuário ou CPF do usuário e endereço do imóvel.

Procedimentos e prazos: É realizada vistoria no local em até 24 horas.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços, App Corsan, Redes Sociais (PJ) e Fale Conosco (PJ).

Outros Serviços

Análise, aprovação e fiscalização de projetos

Descrição: Cliente solicita análise, aprovação e fiscalização de projetos de infraestrutura de parcelamento de solo (loteamentos).



Documentação: Planta de situação/localização do empreendimento; Formulário de Solicitação de Análise – FSA (<http://www.corsan.com.br/parcelamento-de-solo>); pagamento Taxas de Entrada (Água e Esgoto).

Procedimentos e prazos: Entregar documentos e retirar Atestado de Pressão na Unidade de Saneamento, e agendar entrega do projeto no Departamento de Análise de Projetos de Parcelamento de Solo, na Diretoria de Expansão da Corsan (DEAPP CORSANS/DEXP). A partir da data agendada, o prazo é de 90 dias. A DEAPP CORSANS/DEXP fica na Rua Caldas Júnior, 120 / 19º andar - Centro - Porto Alegre – Telefone (51) 3215.5505.

Canais de relacionamento: Unidade de Saneamento.

Conserto e/ou manutenção de chuveiro público

Descrição: Cliente relata falta d'água, vazamento, avaria ou outro problema em chuveiro público da Corsan.

Documentação: Informar endereço da localização do chuveiro.

Procedimentos e prazos: É realizada vistoria no local em até 48 horas.

Canais de relacionamento: Call Center, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Central de Serviços e App Corsan.

Consulta de protocolo

Descrição: Acompanhamento de solicitações.

Documentação: Informar protocolo de atendimento.

Procedimentos e prazos: Acesso imediato.

Canais de relacionamento: Call Center, App Corsan, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, Redes Sociais e Fale Conosco.

Defesa contra auto de constatação de irregularidade

Descrição: Cliente discorda de cobrança de penalidade (multa) por procedimento irregular constatado pela Corsan e não atribuível à Companhia.

Documentação: Apresentar defesa por escrito no prazo de 15 dias a partir da data do recebimento da notificação de irregularidade.

Procedimentos e prazos: A Corsan delibera em 30 dias e comunica por escrito ao cliente, informando, ainda, da possibilidade de recorrer à agência reguladora no prazo de dez dias.

Canais de relacionamento: Unidade de Saneamento e Tudo Fácil.

Limpeza de fossa (serviço disponível em algumas cidades)

Descrição: Cliente solicita o recolhimento do lodo gerado na fossa séptica de seu imóvel.

Documentação: Nome, endereço e telefone.

Procedimentos e prazos: É realizada vistoria no local e o serviço é executado em até dez dias.

Canais de relacionamento: Unidade de Saneamento e Call Center.

Limpeza de Soluções Individuais de Esgoto Programada (fossas sépticas)

Descrição: Cliente solicita a limpeza da solução individual de esgoto do seu imóvel após receber a notificação da disponibilidade do serviço.

Documentação: Nome, Código do Imóvel e endereço.

Procedimentos e prazos: Corsan notifica o usuário para a prestação do serviço de limpeza programada de soluções individuais, sendo o serviço de limpeza precedido pela execução de vistoria.

Tanto o serviço de vistoria como a execução da limpeza devem ser agendados pelo usuário. Os prazos constam na notificação encaminhada aos usuários.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Central de Serviços, App Corsan e Unidade de Saneamento

Limpeza e remoção de entulho na via pública

Descrição: Cliente informa ou reclama sobre restos de materiais, entulho e/ou sujeira deixados na rua, calçada e/ou pátio após execução de serviço pela Corsan.

Documentação: Informar endereço do local.

Procedimentos e prazos: Corsan recolhe entulho do local em até dez dias.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, App Corsan e Central de Serviços.

Buraco na via pública/repavimentação de rua/calçada

Descrição: Cliente solicita a reposição de pavimentação tendo em vista irregularidades na via pública após obras ou serviços da Corsan.

Documentação: Informar local do defeito no pavimento.

Procedimentos e prazos: Corsan realiza vistoria no serviço no local em até 48 horas.

Canais de relacionamento: *Call Center*, Chat, Unidade de Saneamento, Tudo Fácil, App Corsan e Central de Serviços.

Venda de água

Descrição: Cliente solicita a compra de água em grande volume (a partir de 20 m³).

Documentação: RG e CPF/CNPJ.

Procedimentos e prazos: Cliente deve providenciar o transporte, e a entrega é agendada no momento da solicitação.

Canais de relacionamento: Unidade de Saneamento.

Serviços não prestados pela Corsan

Os seguintes serviços não são prestados pela Corsan:

- Verificação de vazamentos internos (dentro do imóvel);
- Desobstrução e limpeza de caixa de gordura;
- Limpeza de reservatórios particulares (caixas d'água).

Caso necessite de atendimento destes ou de outro serviço que não esteja relacionado nesta Carta de Serviços, procure um técnico ou empresa de sua confiança.